



„Systém řízení kvality“ (implementace ISO 9001:2015)

na Městském úřadu Břeclav

Mgr. Zdeněk Opálka

tajemník

zdenek.opalka@breclav.eu

www.breclav.eu



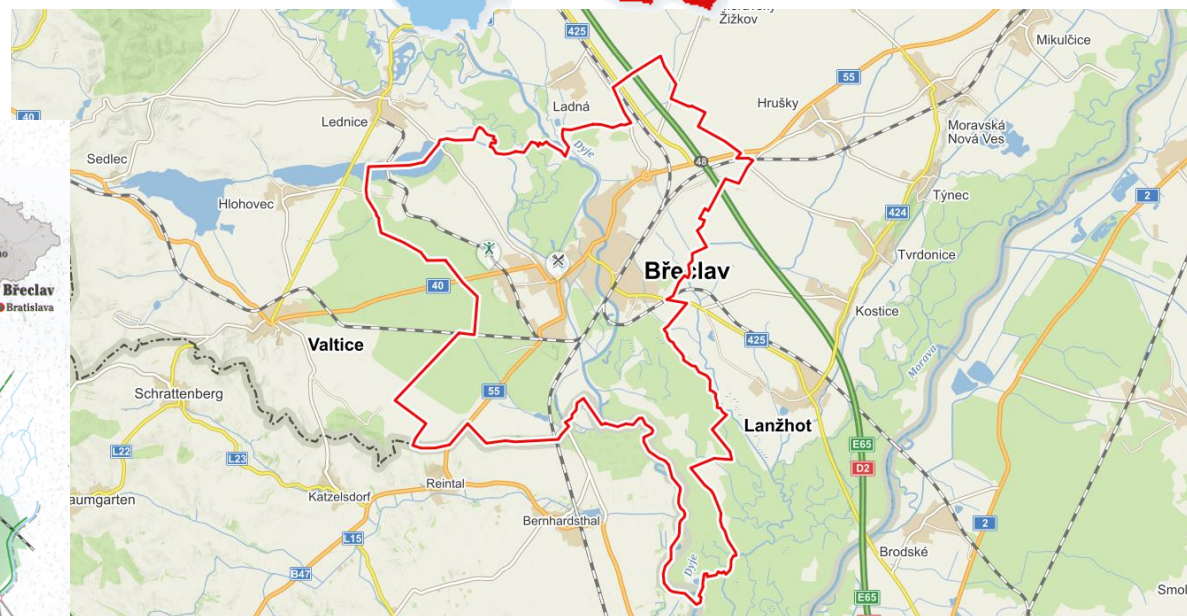
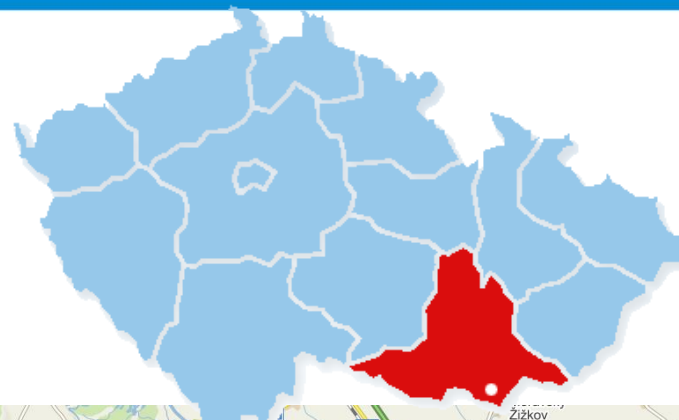
Břeclav

Třetí největší město Jihomoravského kraje, subregionální centrum díky dopravní infrastruktuře a blízkosti Lednicko-valtického areálu, památky UNESCO.

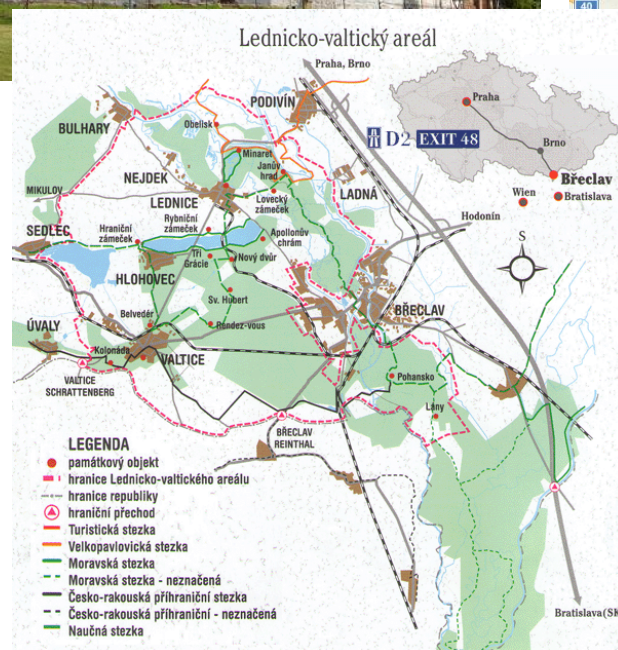
- Počet obyvatel města: **25 454**
- Počet obcí ve správním obvodu ORP: **18**
- Počet obyvatel správního obvodu ORP: **60 616**
- Počet zaměstnanců úřadu: **175**
- Počet zřízených organizací a org.složek: **17**



Městský úřad Břeclav



Břeclav





Před sedmi lety jsme si začali klást následující otázky?

Víme, kdo na úřadě vykonává jakou činnost a jsme si jisti, zdali veškeré činnosti úřadu jsou někým vykonávány?

Máme tyto činnosti zakotveny v popisu pracovní činnosti se stanovením odpovědností a požadovaných kompetencí?

Máme v souladu každodenní práci se strategickými cíli města a úřadu?



Co následovalo...

- Projekt z výzvy č. 89 OP LZZ
- Strategické dokumenty
- Procesní modelování ve vazbě na řízení lidských zdrojů
- Implementace softwarového nástroje
- Využití Referenčního modelu řízení úřadu a jeho sdílení s ostatními zájemci



První procesní vlaštovka

- Brno byla zařazena do Projektu „Pilotní ověření standardizace – **Agenda 121**: Živnostenské podnikání
 - Sběr dat prostřednictvím webové aplikace
 - Využití nástrojů z projektu č. 89 výzvy OP LZZ
- Jako jediní jsme implementovali agendu A 121 do našeho procesního modelu včetně KPI



Projekt: Systém řízení kvality

- Registrační číslo: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002778
- Poskytovatel: Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Operační program Zaměstnanost, výzva č. 33
- Prioritní osa OPZ: Efektivní veřejná správa
- Celkové způsobilé náklady: 4 795 991,50 Kč
- Vlastní financování: 239 799,58 Kč





Projekt: Systém řízení kvality

Klíčové aktivity:

1. Revize strategií a cílů včetně nastavení systému měření
2. Procesní mapy a odpovědnosti
3. Zvýšení znalostí na městském úřadu
4. Softwarová podpora k zavádění ISO
5. Certifikace systému řízení kvality podle nové normy





Vize úřadu

„SLUŽBA LIDEM SPOLEČNĚ“

Je to náš zájem a respekt, které lidé očekávají.

Je to naše pomoc a ochota, kterou dostávají.

Je to naše znalost a profesionalita, která nachází řešení.

Je to naše loajalita a odpovědnost k dodržování pravidel.

Je to Vaše důvěra v naše schopnosti.





Personální strategie

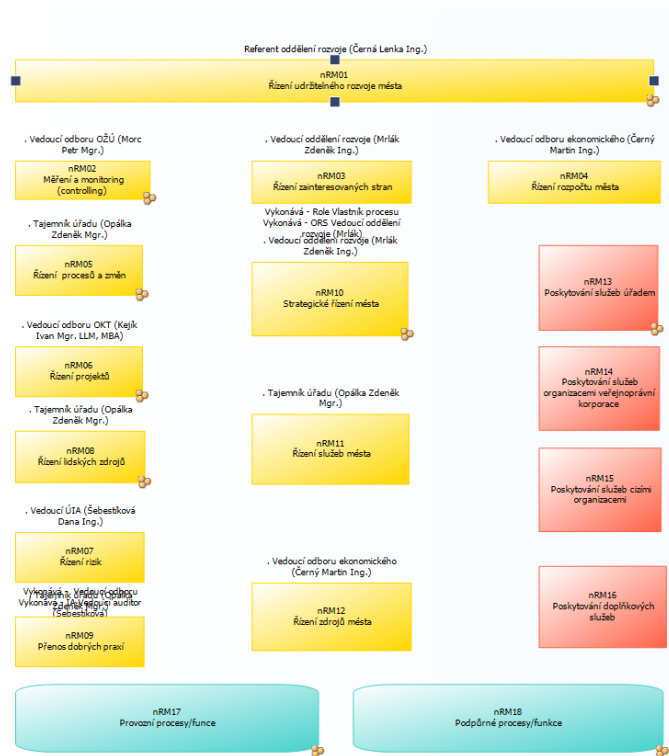
Lépe a radostněji – je to vaše důvěra v naše schopnosti

- **Korporátní identita**
- **Individuální přístup**
- **Kompetence**
- **Zadání, hodnocení, zpětné vazby**
- **Odměňování**
- **Motivace ke změnám**
- **Výběr zaměstnanců**
- **Vzdělávání**
- **Motivace**
- **Implementace**





Procesní model úřadu: mapa – strom – tabulka

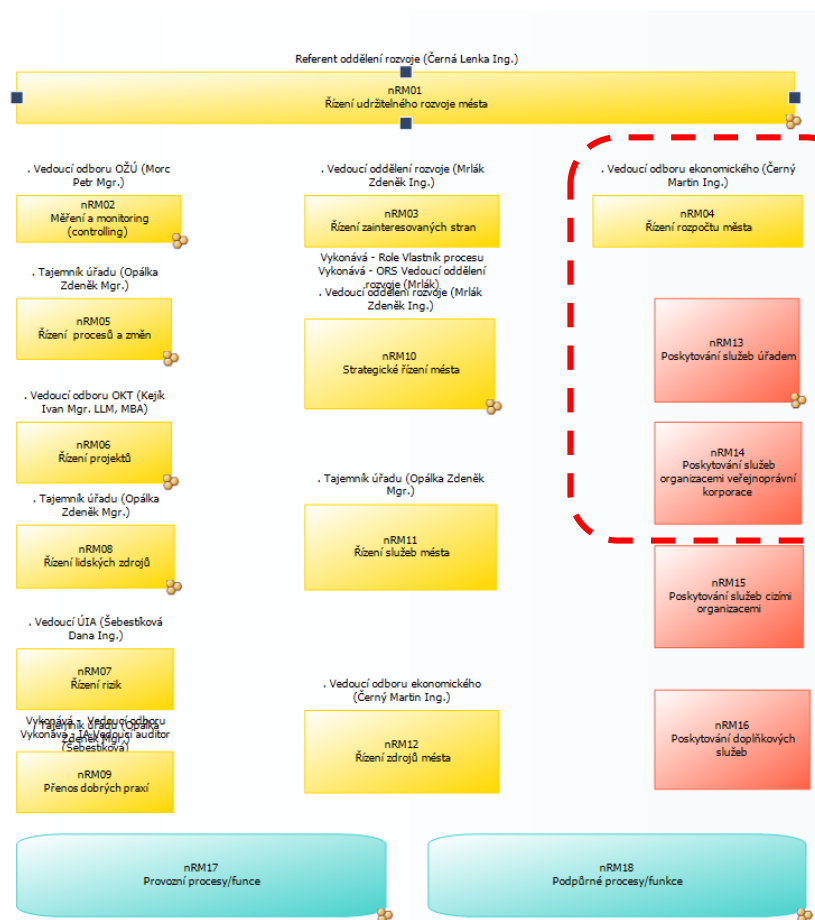


| | | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|
| (koš):4 | Posuzuje oznamované změny (455/1991 Sb. § 49 odst. 2; 455/1991 ... | Rozhodovací | (koš):121.1185.01.08 Změna údajů o su... |
| (koš):5 | Posuzuje, zda jde o změnu vyžadující změnu rozhodnutí o udělení k... | Rozhodovací | (koš):121.1185.01.07 Změna koncese... |
| (koš):1 | Přijímá žádosti o zrušení – osobně, poštou apod. | Spouštěcí | (koš):121.1185.01.03 Zrušení živnost... |
| (koš):15 | Přijímá a zpracovává zaměstnání podaného odvolání | Zakončovací | (koš):121.1185.03.01 Řešení přestupků ... |
| ... | "Zdravé město" | Hlavní - procesní oblast | ... ORS |
| 01 | 01 Řízení projektů (Malý Princ(0)) | Řídící - proces | Zásobník |
| p | 01 Řízení změn/steplování | Řídící - proces | nRM05 Řízení procesů a změn |
| | Adaptace nového zaměstnance | Přeměnný | Přijetí a adaptace |
| | Administrace a příprava na krizovou situaci | Přeměnný | ... Krizové řízení |
| | Administrace IS RZP (přidělování práv, servis podnikatelů - oprava ... | Přeměnný | ... OŽÚ |
| | Agenda tiskového mluvčího, vydávání časopisu Radnice | Podpůrné - procesní oblast | nRM18 Podpůrné procesy/funkce |
| | Agenda "Zdravé město" | Přeměnný | ... "Zdravé město" |
| | Agenda autobusů | Přenesená působnost - agenda | Evidence vozidel a řidičských průkazů |
| | Agenda bytových a nebytových prostor (evidence, předpisy, rozúč... | Hlavní agenda / proces samosprá... | ... OM |
| | Agenda domovníků | Hlavní agenda / proces samosprá... | ... OM |
| | Agenda dotací a příspěvků | Hlavní - procesní oblast | ... OSVŠ |
| | Agenda dotací die vyhlášených dotačních programů | Hlavní - procesní oblast | Agenda dotací a příspěvků |
| | Agenda dotací na obnovu kulturních památek | Hlavní agenda / proces samosprá... | ... Památková péče |
| | Agenda dotací na zřízení pracovního místa | Podpůrné - procesní oblast | ... Personální a mzdy |
| | Agenda MHD | Přenesená působnost - agenda | Doprava a silniční hospodářství |
| | Agenda o střetu zájmů | Podpůrné - procesní oblast | nRM18 Podpůrné procesy/funkce |
| | Agenda OP a CD | Přenesená působnost - agenda | Evidence obyvatel, OP, cestovních dokla... |
| | Agenda pojištění (majetku města, PO) | Podpůrný | ... Ekonomika |
| | Agenda stanic měření emisí | Přenesená působnost - agenda | Evidence vozidel a řidičských průkazů |
| | Agenda TAXI | Přenesená působnost - agenda | Doprava a silniční hospodářství |
| | Agenda VHP | Podpůrný | ... Ekonomika |
| | Agenda zkušebních komisí | Přenesená působnost - agenda | Evidence vozidel a řidičských průkazů |
| | Agenda zřizovatele školních a neškolních zařízení | Hlavní agenda / proces samosprá... | Školství a sport |
| 5 | Akceptace prací a produktů | Přeměnný | 4.2.1 Řízení prací na projektu - Projekto... |
| 5 | Akceptace prací a produktů | Přeměnný | 3.2.1 Řízení prací na projektu - Projekto... |
| 3 | Akceptace realizovaných etap a produktů projektu | Přeměnný | 4.2.2 Směrování projektu - Projektový v... |
| 3 | Akceptace realizovaných etap a produktů projektu | Přeměnný | 3.2.2 Směrování projektu - Garant proje... |
| Z.e | Akceptace produktů projektu | Přeměnný | 2 Řízení Jednoduchých projektů (JP) |
| | Aktualizace dat o dodavatelích dodávek pro krizové stavy | Přeměnný | ... Krizové řízení |
| | Aktualizace krizových a havarijních plánů – v době nekrizového stavu | Přeměnný | ... Krizové řízení |
| | Aktualizace vyhlásek - místní poplatky, Nařízení tržní řád | Podpůrný | ... Ekonomika |
| (koš):2 | Aktualizace plánů kontrol s výhledem na tři týdny dopředu | Přeměnný | (koš):121.1185.02.01 Plánování živnost... |
| ... | Archivace a skartace - směrnice | Podpůrné - procesní oblast | nRM17 Provozni procesy/funkce |
| | Audit hospodaření města | Přeměnný | Controlling |





Procesní model úřadu



. Vedoucí odboru ekonomického (Černý Martin Ing.)

nRM04
Řízení rozpočtu města

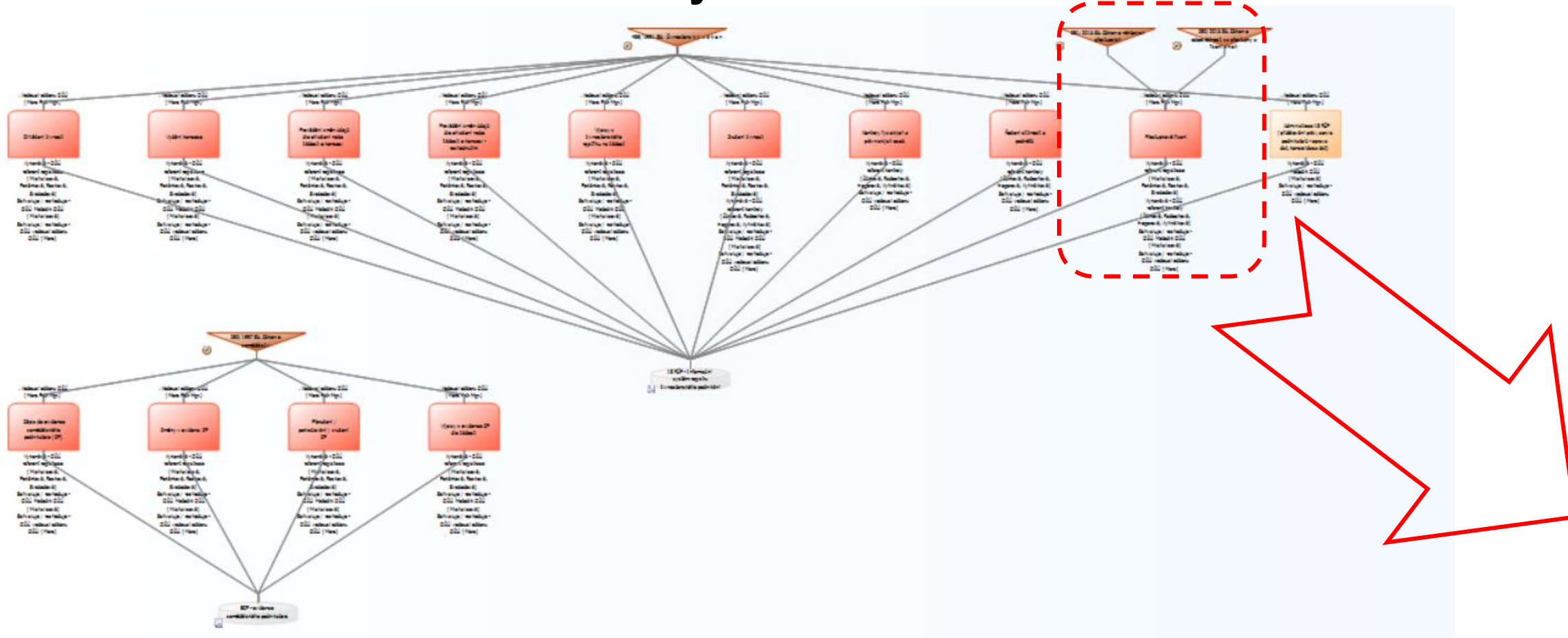
nRM13
Poskytování služeb úřadem

nRM14
Poskytování služeb organizacemi veřejnoprávní korporace



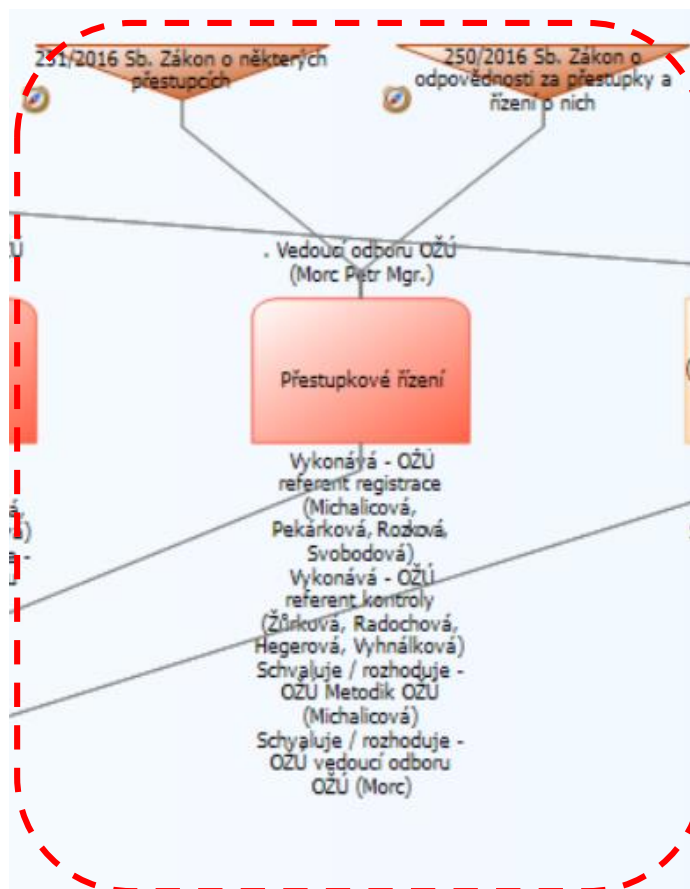


Procesní model úřadu: Poskytování služeb úřadem – OŽÚ





Procesní model úřadu: Poskytování služeb úřadem – OŽÚ








Matice odpovědnosti

| Odpovědná role | Vykonává | Schvaluje / rozhoduje |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| A B C | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent správy státních lesů (Pavlov) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent ochrany ovzduší (Oslzlá) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent odpadního hospodářství (Hanáčková) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent ochrany ZPF (Kubíková) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| vedoucí oddělení zemědělství a ochrany přírody (Míček) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vedoucí oddělení vodního hosp. a ovzduší (Suchá) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent kultury a památkové péče (Hanáková, Kopecká) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent vodního hospodářství 1 (Černoohorský) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vedoucí odboru životního prostředí (Hřebačková) | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Asistentka OŽP (Dokulilová, Křivánková) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent vodního hospodářství 3 (Kováčová, Vyrubalíková) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Referent ochrany přírody (Veteška) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |





Procesně generovaná pracovní náplň

**Město
Břeclav**

Městský úřad Břeclav,
nám. T.G. Masaryka 3,
690 81 Břeclav

Sestava pracovního místa – podrobná

Pracovní místo Referent registrace 1

Osoba Pekárková


Organizační jednotka Oddělení obecní živnostenských úřadů

Popis pracovního místa

Identifikační údaje pracovního místa
název (KZAM):
kód (KZAM):
název, pozice: referent oddělení obecní živnostenský úřad (úsek registrace)
útvár: OSROZÚ
nadřazené místo: vedoucí oddělení
podřazené místo: -
zastupováno místem: metodik OŽÚ
zastupuje místo: referent oddělení obecní živnostenský úřad

Klíčové odpovědnosti a pravomoci
1. Odpovídá za správné a úplné vyplnění JRF a formuláře v EZP
2. Odpovídá za řádnou evidenci písemností v RŽP
3. Odpovídá za chronologii a systemizaci spisů v příruční spisovně OŽÚ
4. Odpovídá za plnění rozpočtu ORJ 100
5. Odpovídá za formální a věcnou správnost vydávaných rozhodnutí a opatření včetně dodržování správních lhůt
6. Odpovídá za přesné a včasné vyhotovení správních rozhodnutí a opatření podle platných předpisů

Kvalifikační předpoklady
Vlastní titul Bc./DiS.
VV, ZOZ
znalost živnostenského zákona,
zákon o ochraně spotřebitele a související právní předpisy,
znalost správního řádu

**Město
Břeclav**

Městský úřad Břeclav,
nám. T.G. Masaryka 3,
690 81 Břeclav

Role - Referent registrace 1

- Přijímá a zpracovává žádosti na úseku registrace podle živnostenského zákona
- Přijímá a zpracovává žádosti na úseku registrace podle zemědělského zákona
- Vykonává dílčí procesy na úseku živnostenské kontroly
- Sleduje a plní úkoly vyplývající z obecně závazných právních předpisů
- Poskytuje, přijímá a vyřizuje informace občanům své působnosti
- Sleduje aktuální informace právních úprav a změn, včetně metodiky nadřízeného orgánu
- Realizuje administrativní činnost dle své působnosti
- Realizuje spisovou službu činnosti
- Realizuje archivní a skartační služby činnosti dle své působnosti
- Ukládá pokuty v rámci své působnosti, včetně blokových
- Vykonává další práci dle operativních pokynů vedoucího oddělení, které souvisí s činností zaměstnavatele

Přehled procesních kroků role

| Název procesu / procesní krok |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>005 Životní situace zaměstnance</u> <u>Docházkový systém</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>121.1185.1.01 Ohlášení živnosti</u> <u>01 Přijímá a zpracovává ohlášení živnosti (podané poštou, elektronické podání, podání na podatelnu, Czech POINT)</u> <u>1455/1991 Sb. § 45 odst. 11</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>02 Přijímá a zpracovává ohlášení živnosti při osobním podání na živnostenském úřadě</u> <u>1455/1991 Sb. § 45 odst. 11</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>03 Posuzuje podmínky vzniku</u> <u>1455/1991 Sb. § 47i</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>04 Vydává výpis pro řízení o povolení k pobytu</u> <u>1455/1991 Sb. § 47 odst. 7, 1455/1991 S. Vykonává</u> |
| <u>05 Zapisuje živnostenské oprávnění</u> <u>1455/1991 Sb. § 47 odst. 11</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>07 Odesílá výpis</u> <u>1455/1991 Sb. § 47 odst. 11</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>09 Zjišťuje splnění podmínek zápisu do obchodního rejstříku nebo nebyla potřeba</u> <u>1455/1991 Sb. § 10 odst. 4, 1455/1991 Sb. § 10</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>10 Zjišťuje nesplnění podmínek podání návrhu na zápis nebo vyhovění návrhu na zápis do obchodního rejstříku</u> <u>1455/1991 Sb. § 10 odst. 11</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>11 Vyzývá k odstranění závad</u> <u>1455/1991 Sb. § 47 odst. 4i</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>12 Zahajuje a vede řízení o neexistenci živnostenského oprávnění</u> <u>1455/1991 Sb. § 47 odst. 5i</u> <u>Vykonává</u> |
| <u>13 Posuzuje rozporující a nevztahující živnostenské oprávnění</u> <u>1500/2004 Sb. § 47i</u> <u>Vykonává</u> |





Procesně generovaná pracovní náplň

Přehled procesních kroků role

Název procesu / procesní krok

005 Životní situace zaměstnance

.Docházkový systém Vykonává

121.1185.1.01 Ohlášení živnosti

01 Přijímá a zpracovává ohlášení živnosti (podané poštou, elektronické podání, podání na podatelnu, Czech POINT) [455/1991 Sb. § 45 odst. 1] Vykonává

02 Přijímá a zpracovává ohlášení živnosti při osobním podání na živnostenském úřadě [455/1991 Sb. § 45 odst. 1] Vykonává

03 Posuzuje podmínky vzniku [455/1991 Sb. § 47] Vykonává

04 Vydává výpis pro řízení o povolení k pobytu [455/1991 Sb. § 47 odst. 7; 455/1991 S. Vykonává

05 Zapisuje živnostenské oprávnění [455/1991 Sb. § 47 odst. 1] Vykonává

07 Odesílá výpis [455/1991 Sb. § 47 odst. 1] Vykonává

09 Zjišťuje splnění podmínky zápisu do obchodního rejstříku nebo nebyla potřeba [455/1991 Sb. § 10 odst. 4; 455/1991 Sb. § 10... Vykonává

10 Zjišťuje nesplnění podmínky podání návrhu na zápis nebo vyhovění návrhu na zápis do obchodního rejstříku [455/1991 Sb. § 10 odst... Vykonává

11 Vyzývá k odstranění závad [455/1991 Sb. § 47 odst. 4] Vykonává

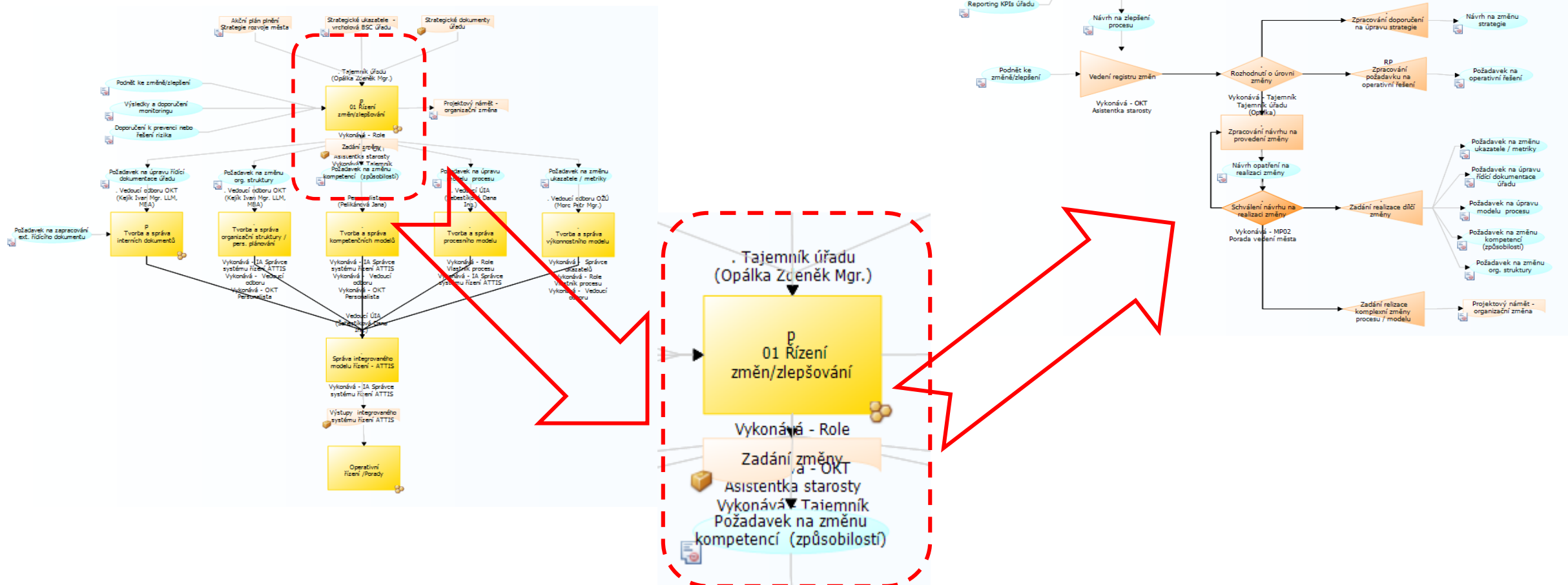
12 Zahajuje a vede řízení o nevzniku živnostenského oprávnění [455/1991 Sb. § 47 odst. 5] Vykonává

13 Doručuje rozhodnutí o nevzniku živnostenského oprávnění [500/2004 Sb. § 67] Vykonává





Model řízení procesů a změn





Řízení rizik

| | | | | |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----------------|
| OE 1 | Ohrožení zdraví nebo života | | 9 | Střední význam |
| OE 10 | Rozpočtové riziko | | 20 | Vysoký význam |
| OE 2 | Nepozornost, nepřesnost, nedbalost | | 4 | Malý význam |
| OE 3 | Krátkodobá a dlouhodobá nepřítomnost na úseku pokladny. | | 8 | Střední význam |
| OE 4 | Krátkodobá a dlouhodobá nepřítomnost na úseku účetnictví a rozpočtu. | | 6 | Malý význam |
| OE 5 | Nedodržení právních předpisů na úseku účetnictví a rozpočtu. | | 9 | Střední význam |
| OE 6 | Chybné stanovení daňové povinnosti města. | | 4 | Malý význam |
| OE 7 | Chyby vzniklé v modulech GINIS po aktualizacích SW. | | 9 | Střední význam |
| OE 8 | Neplnění rozpočtu příjmů města | | 8 | Střední význam |
| OE 9 | Ohrožení spisovny OEK | | 8 | Střední význam |
| OKT 1 | Dlouhodobá nepřítomnost důležitých zaměstnanců | | 12 | Střední význam |
| OKT 2 | Ohrožení centrální spisovny | | 8 | Střední význam |
| OKT 3 | Chybný smluvní vztah | | 8 | Střední význam |
| OKT 4 | Porušení povinností spojených s ochranou osobních údajů. | | 15 | Vysoký význam |
| OKT 5 | Virová nákaza PC | | 8 | Střední význam |
| OM 1 | Nedostatečná kapacita hřbitovů v majetku města pro uložení ostatku zesnulý... | | 12 | Střední význam |
| OM 2 | Nižší inkaso příjmů oproti předpokladu. | | 9 | Střední význam |
| OM 3 | Provozní havárie | | 6 | Malý význam |
| OM 4 | Dlouhodobý výpadek právní podpory činnosti odboru. | | 6 | Malý význam |
| OM 5 | Živelné pohromy | | 6 | Malý význam |
| OM 6 | Nesplnění povinnosti zadání smlouvy do registru smluv | | 4 | Malý význam |
| ORS 1 | Odebrání příslibné dotace poskytovatelem | | 10 | Střední význam |
| ORS 2 | Vítězem na realizaci veřejné zakázky se stane nevhodná firma | | 9 | Střední význam |
| ORS 3 | Překročení rozpočtu odboru | | 16 | Vysoký význam |
| ORS 4 | Dlouhodobá nepřítomnost pracovníka pro správu města – odpady, VO, zeleň | | 6 | Malý význam |
| ORS 5 | Nesplnění povinnosti zadání smlouvy do registru smluv | | 4 | Malý význam |
| ORS 6 | Zastupitelnost paní Haškové při likvidaci faktur | 31.03.2018 | 6 | Malý význam |
| OSŘOŽÚ 1 | Fyzické zabezpečení osobních dat žadatelů | | 6 | Malý význam |
| OSŘOŽÚ 2 | ohrožení života nebo zdraví | | 6 | Malý význam |
| OSŘOŽÚ 3 | neznalost legislativy | | 9 | Střední význam |
| OSŘOŽÚ 4 | řízení služebních vozidel | | 6 | Malý význam |
| OSŘOŽÚ 5 | zastupitelnost při nepřítomnosti pracovníka | | 3 | Malý význam |
| OSŘOŽÚ 6 | vysoký věkový průměr úředníků stavebního úřadu | | 4 | Malý význam |
| OSÚ 1 | Fyzické zabezpečení osobních dat stavebníků | | 6 | Malý význam |
| OSÚ 2 | Ohrožení života nebo zdraví | | 6 | Malý význam |
| OSÚ 3 | Neznalost legislativy | | 9 | Střední význam |
| OSÚ 4 | řízení služebních vozidel | | 6 | Malý význam |
| OSÚ 5 | zastupitelnost při nepřítomnosti pracovníka | | 3 | Malý význam |
| OSVD 1 | Prodávání čekací doby na přepážkách OSVD | | 12 | Střední význam |
| OSVD 2 | Nedodržení lhůt řízení o přestupku | | 9 | Střední význam |





Řízení rizik

| | | | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|--|----|----------------|
| OKT 2 | Ohrožení centrální spisovny | | 8 | Střední význam |
| OKT 3 | Chybný smluvní vztah | | 8 | Střední význam |
| OKT 4 | Porušení povinností spojených s ochranou osobních údajů. | | 15 | Vysoký význam |
| OKT 5 | Virová nákaza PC | | 8 | Střední význam |
| OM 1 | Nedostatečná kapacita hřbitovů v majetku města pro uložení ostatku zesnulý... | | 12 | Střední význam |
| OM 2 | Nižší inkaso příjmů oproti předpokladu. | | 9 | Střední význam |
| OM 3 | Provozní havárie | | 6 | Malý význam |
| OM 4 | Dlouhodobý výpadek právní podpory činnosti odboru. | | 6 | Malý význam |





Měření a monitoring: Stanovení ukazatelů a metrik

| číslo | typ | ukazatel | metrika | frekvence | dekompozice | reportuje | zdroj | poznámka | hodnocení |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| OKT - 001/2018 - PODATELNA | Kvantitativní | Výkonnost agendy-úsek podatelny | Počet ústně poskytnutých informací klientům Městského úřadu Břeclav úsekem podatelny v ks | 1x měsíčně | úsek podatelny | 0 | Trubačová | založení pomocné evidence | 500 (rostoucí 300-400- 500) |
| | Kvantitativní | | Počet ústně poskytnutých informací klientům jiných úřadů a institucí úsekem podatelny v ks | 1x měsíčně | úsek podatelny | 0 | Trubačová | založení pomocné evidence | 300 (rostoucí 100-200- 300) |
| | Kvalitativní | Chybovost agendy-úsek podatelny | Počet chybně přidělené pošty úsekem podatelny v ks | 1x měsíčně | úsek podatelny | 0 | vzorec | evidence nebo poznámky pověřenců | v komentáři k metrice lze chyby konkretizovat |
| Kvalitativní | Počet chybně přidělené pošty OSÚ úsekem podatelny v ks | | 1x měsíčně | úsek podatelny | 0 | Rozková | DOPLNIT DALŠÍ POVĚŘENCE ZPRACOVÁVAJÍCÍ POŠTU !!! | 1 (klesající 1-3-5) | |
| Kvalitativní | Počet chybně přidělené pošty OSÚ úsekem podatelny v ks | | 1x měsíčně | úsek podatelny | 0 | Bartošicová | | | 1 (klesající 1-3-5) |
| OKT - 003/2018 - MZDOVÝ ÚSEK | Kvalitativní | Chybovost agendy- mzdová agenda | Počet kontrol mzdové agendy OVM nebo nadřízeným orgánem nebo ÚIA v ks | 1x měsíčně | úsek mzdový a personální | 0 | Tihelková | zvážit založení pomocné evidence | 3 (rostoucí 1-2-3) |
| | Kvalitativní | | Počet nedostatků zjištěných OVM nebo nadřízeným orgánem nebo ÚIA při kontrolě mzdové agendy v ks | 1x měsíčně | úsek mzdový a personální | 0 | Tihelková | zvážit založení pomocné evidence | v komentáři k metrice lze nedostatek charakterizovat |
| OKT - 004/2018 - PERSONALISTIK A | Kvantitativní | Výkonnost agendy- personalistika | Počet realizovaných výběrových řízení v ks | 1x měsíčně | úsek mzdový a personální | 0 | Pelikánová | podklady personalistiky | 5 (rostoucí 1-3-5) |
| OKT - 005/2018 - PERSONALISTIK A | Kvalitativní | Kvalita agendy- personalistika (Jana Pelikánová) | Kvalita a návrhy na optimalizaci v oblasti personalistiky (Jana Pelikánová) v % | 1x měsíčně | 0 | Pelikánová | Kejk | stupnice a semafor jako u metriky Plnění úkolů | 100 (rostoucí 50-80-100) |
| | Kvalitativní | | Kvalita a návrhy na optimalizaci v oblasti personalistiky (Jana Pelikánová) v % | 1x měsíčně | 0 | Pelikánová | Opálka | stupnice a semafor jako u metriky Plnění úkolů | 100 (rostoucí 50-80-100) |
| OKT - 006/2018 - RADNICE | Kvantitativní | Výkonnost agendy- Radnice (vnější vztahy) | Počet tiskových zpráv celkem v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | vzorec | založení pomocné evidence | vzorec a+b+c+d (mimo tiskové konference)... 35 (rostoucí 15-25-35) |
| | Kvantitativní | | Počet tiskových zpráv na sociálních sítích v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet tiskových zpráv na webu města v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet tiskových zpráv v Radnici v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet přímých informací novinářům (direct mailing) v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet uspořádaných tiskových konferencí v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | v komentáři k metrice lze blíže specifikovat |
| OKT - 007/2018 - KRIZOVÉ ŘÍZENÍ | Kvantitativní | Výkonnost agendy- Mgr. Elišky Windové Holešinské (krizové řízení) | Počet příspěvků do aplikace Mobilní rozhlas a Česká obec v ks | 1x měsíčně | 0 | Windová | Windová | založení pomocné evidence | 30 (rostoucí 10-20-30) |
| | Kvantitativní | | Počet reportážních příspěvků v ks | 1x kvartál | 0 | Windová | Windová | založení pomocné evidence | 6 (rostoucí 3-5-6) |
| OKT - 008/2018 - KRIZOVÉ ŘÍZENÍ | Kvalitativní | Chybovost agendy- krizové řízení | Počet kontrol agendy krizového řízení OVM nebo nadřízeným orgánem nebo ÚIA v ks | 1x ročně | úsek krizového řízení | 0 | Windová | v komentáři k metrice lze nedostatek charakterizovat | 3 (rostoucí 1-2-3) |
| | Kvalitativní | | Počet nedostatků zjištěných OVM nebo nadřízeným orgánem při kontrole agendy krizového řízení v ks | 1x ročně | úsek krizového řízení | 0 | Windová | | 0 (klesající 0-1-2) |





Měření a monitoring:

Stanovení ukazatelů a metrik

| číslo | typ | ukazatel | metrika | frekvence | dekompozice | | reportuje | zdroj | poznámka | hodnocení |
|--------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---|------------|---------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| OKT - 006/2018 - RADNICE | Kvantitativní | Výkonnost agendy- Radnice (vnější vztahy) | Počet tiskových zpráv celkem v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | vzorec | založení pomocné evidence | | vzorec a+b+c+d (mimo tiskové konference)... 35 (rostoucí 15-25-35) |
| | Kvantitativní | | Počet tiskových zpráv na sociálních sítích v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet tiskových zpráv na webu města v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet tiskových zpráv v Radnici v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet přímých informací novinářům (direct mailing) v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | | 10 (rostoucí 5-7-10) |
| | Kvantitativní | | Počet uspořádaných tiskových konferencí v ks | 1x měsíčně | úsek Radnice | 0 | Holobrádek | založení pomocné evidence | v komentáři k metrice lze blíže specifikovat | 3 (rostoucí 1-2-3) |





Měření a monitoring: reporting metrik

| | | | | | |
|--|--------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Plnění úkolů Bc. Lenka Svobodová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 81,0000 | Úkoly zadané v ATTISu jsou plněny v požadovaných termínech nebo s objektivním překročením lhůty. Svěřené agendy (předávání podkladů k vymáhání a razítka, podpisového vzory, služební průkazy...) jsou plněny ve vysoké kvalitě. Vyzdvihují zvládnutí záležitostí souvisejících se změnou organizační struktury spočívající ve zrušení odboru OSŘOŽÚ a |
| | Plnění úkolů Bc. Monika Hegerová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 81,0000 | Kladně hodnotím účast na policejní kontrolní akci "Alkohol" se zaměřením na mladistvé dne 22. 09. 2017 v nočních hodinách |
| | Plnění úkolů Eva Žůrková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/akčních) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 81,0000 | Kladně hodnotím účast na policejní kontrolní akci "Alkohol" se zaměřením na mladistvé dne 22. 09. 2017 v nočních hodinách |
| | Plnění úkolů Ing. Gabriela Michalicová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 81,0000 | Úkoly zadané v ATTISu jsou plněny v požadovaných termínech. Svěřené agendy jsou vykonávány ve vysoké kvalitě, iniciativ |
| | Plnění úkolů Ing. Svatava Vyhňálková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 80,0000 | K úkolům zadaným v ATTISu mám stále stejnou připomínku ohledně překračování stanovených lhůt. Objektivně konstatuji, ž |
| | Plnění úkolů Jana Rozková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/akčních) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 81,0000 | Úkoly zadané v ATTISu jsou plněny v požadovaných termínech nebo s objektivním překročením lhůty. Oceňuji až enormní sna |
| | Plnění úkolů Renata Radochová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/a) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 81,0000 | Úkoly zadané v ATTISu jsou plněny v požadovaných termínech nebo s objektivním překročením lhůty – kladně hodnotím vyř |
| | Plnění úkolů Svatava Pekárková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/a) | 1.10.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 80,0000 | Úkoly zadané v ATTISu jsou plněny v požadovaných termínech. Svěřené agendy (docházka, plán dovolených) jsou plněny ve |
| | Plnění úkolů Bc. Lenka Svobodová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 80,0000 | |
| | Plnění úkolů Bc. Monika Hegerová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 83,0000 | účast na kontrolní akci "vinaři" - Den otevřených sklepů, Týnec +2%, splnění úkolu "provedení kontroly Zdeňka Tokoše" +1% |
| | Plnění úkolů Eva Žůrková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/akčních) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 83,0000 | účast na kontrolní akci "vinaři" - Den otevřených sklepů, Týnec +2%, splnění úkolu "provést kontrolu Aleny Cupalové" +1% |
| | Plnění úkolů Ing. Gabriela Michalicová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 80,0000 | |
| | Plnění úkolů Ing. Svatava Vyhňálková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 78,0000 | spisy po lhůtě Jezdecká stáj Pažourek -2% |
| | Plnění úkolů Jana Rozková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/akčních) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 80,0000 | |
| | Plnění úkolů Renata Radochová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/a) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 82,0000 | přestupek neoprávněného podnikání Peter Repka, 05010764, pokuta 15.000 Kč, PM 14.6.2017 +2% |
| | Plnění úkolů Svatava Pekárková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů/a) | 1.7.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 82,0000 | účast na kontrolní akci "vinaři" - Den otevřených sklepů, Týnec +2% |
| | Plnění úkolů Bc. Lenka Svobodová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 2.6.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 80,0000 | |
| | Plnění úkolů Bc. Monika Hegerová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 2.6.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 83,0000 | účast na kontrolní akci "vinaři" - Den otevřených sklepů, Týnec +2%, splnění úkolu "provedení kontroly Zdeňka Tokoše" + 1 |
| | Plnění úkolů Ing. Gabriela Michalicová (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 2.6.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 80,0000 | |
| | Plnění úkolů Ing. Svatava Vyhňálková (OSŘOŽÚ - 1 - Plnění úkolů) | 2.6.2017 | 100 (↗ 50 → 80 → 100) | 78,0000 | spisy po lhůtě Jezdecká stáj Pažourek - 2% |





Měření a monitoring:

Vyhodnocování metrik

| | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|---------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.2.2016 | 80,0000 | 80,00 | | Neuveďeno | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.3.2016 | 80,0000 | 80,00 | | 👍 Neměnný | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.4.2016 | 78,0000 | 78,00 | spisy po lhůtě-Jan Strouhal | 📉 Klesající | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.5.2016 | 80,0000 | 80,00 | | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.6.2016 | 78,0000 | 78,00 | příkaz- správní delikt neposkytnutí součinnosti- Welt trans s.r.o., spisy po lhůtě- | 📉 Klesající | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.7.2016 | 72,0000 | 72,00 | spisy po lhůtě- Jan Strouhal, KMK podlahy, s.r.o., Martin Ambrož, Hana Bílá | 📉 Klesající | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.8.2016 | 80,0000 | 80,00 | spisy po lhůtě- KMK podlahy, s.r.o., kvalitní protokol SUPERMARKETY (LIDL) | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.9.2016 | 80,0000 | 80,00 | spisy po lhůtě - Jan Strouhal, kvalitní protokol SUPERMARKETY (ALBERT POŠTO | 👍 Neměnný | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.10.2016 | 86,0000 | 86,00 | společná kontrola TAXI 24.9., spis po lhůtě - Jan Strouhal, kvalitní protokol SUP | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.11.2016 | 76,0000 | 76,00 | spisy po lhůtě - Kmoníček, s.r.o., Luděk Janůš | 📉 Klesající | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.12.2016 | 77,0000 | 77,00 | splnění úkol - právní důvod k sídlu Miroslav Beneš, spisy po lhůtě - Kmoníček, s.r | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.2017 | 82,0000 | 82,00 | zástup na registraci po dobu nemoci Ing. Michalicové 19.-23.12.2016 + 5%, spl | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 2.2.2017 | 85,0000 | 85,00 | splnění úkolu "revize přidělených razítek, založení evidencí služebních průkazů, p | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 2.3.2017 | 80,0000 | 80,00 | splnění úkolu "přesunutí spisů Zrušeno z moci úřední 2016" do sklepního archivu | 📉 Klesající | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 2.4.2017 | 79,0000 | 79,00 | spisy po lhůtě Teprostroy s.r.o. - 2%, spolupráce, kooperace na registraci + 1% | 📉 Klesající | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 2.5.2017 | 84,0000 | 84,00 | účast na večerní kontrole TAXI s odborem dopravy dne 12.5.2017 + 2%, příprav | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 2.6.2017 | 80,0000 | 80,00 | | 📉 Klesající | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 1.7.2017 | 80,0000 | 80,00 | | 👍 Neměnný | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input type="checkbox"/> | 1.10.2017 | 81,0000 | 81,00 | Úkoly zadané v ATTISu jsou plněny v požadovaných termínech nebo s objektivní | 👍 Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |





Měření a monitoring: vyhodnocení metrik

| | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.8.2016 | 80,0000 | 80,00 | spisy po lhůtě- KMK podlahy, s.r.o., kvalitní protokol SUPERMARKETY (LIDL) | Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.9.2016 | 80,0000 | 80,00 | spisy po lhůtě - Jan Strouhal, kvalitní protokol SUPERMARKETY (ALBERT POŠTO) | Neměnný | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.10.2016 | 86,0000 | 86,00 | společná kontrola TAXI 24.9., spis po lhůtě - Jan Strouhal, kvalitní protokol SUPE | Rostoucí | 100 (↗ 50 → 80 → 100) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.11.2016 | 76,0000 | 76,00 | spisy po lhůtě - Kmoníček, s.r.o., Luděk Janůš | Klesající | 100 (↘ 50 → 80 → 100) |





Hodnocení výkonnosti - Plnění úkolů

- Hodnocení provádí příslušný vedoucí úředník
- Čtvrtletní hodnocení
- Semafor – zelená barva (> 80%), oranžová barva, červená barva (< 50%)
- Komentář hodnotitele / komentář hodnoceného
- Subjektivní hodnocení





Co nás čeká?

- Katalog služeb s návazností na jejich transparentní financování
- Méně papírů a směrnic
- Zapojení zaměstnanců do rozvoje úřadu (projektové řízení)
- Využití výstupů projektu „Portfolio“ NSZM
- Úspěšné zvládnutí řízení změn
- Aktualizace a doplnění kompetenčního modelu